

BRUKERMEDVIRKNING

for bedre kvalitet i tjenestene

TEMASAK

Av: Anne-Cathrine Reuterdahl, KoRus – Sør og May Brit Leirtrø Røstad, KoRus – Midt

Brukermedvirkning er i vinden som aldri før, men hva betyr det egentlig for KoRus og de kommunene som mottar våre tjenester?

- De som selv har skoen på og vet hvor den trykker, har de beste forutsetninger for å bidra i utforming og kvalitetssikring av tilbudene, sier Trond Ljøkjell, avdelingssjef i KoRus – Midt.

Han er ikke alene om å se fordelene ved brukermedvirkning i KoRus. Alle virksomhetslederne fra de syv regionale KoRusene sier at de opplever brukermedvirkning som viktig for at tjenestene blir mest mulig relevante for de som skal motta dem. Likevel er det også utfordringer ved å få brukermedvirkning til å fungere optimalt. Det er uansett KoRus sin plikt å sikre brukerinnvolvering i arbeidet som utføres - det står tydelig i oppdragsbrevet vårt fra Helsedirektoratet.

I tilskuddsbrevet til KoRusene står det nemlig at brukermedvirkning skal reflekteres i alt vi gjør. Det er en stor oppgave å realisere. Det innebærer at vi blant annet skal bidra med å utvikle brukermedvirkning både på system- og individnivå ute i kommunene og tjenestene, men også ha et aktivt samarbeid med brukere og brukerorganisasjoner i vår egen kompetanse- og innsatsutvikling.

Oppdraget løses på litt ulike måter i de syv regionale KoRusene i landet.

Hvem er brukerne våre?

Når vi snakker om brukere, oppfatter mange det som sluttbrukeren, altså den som mottar en tjeneste fra kommunen. I KoRus tolker vi det i tillegg som at kommunene er våre brukere, ettersom de mottar tjenestene våre. Samtidig er det viktig at vi involverer sluttbrukerne for at tjenestene blir mest mulig relevante. Dette henger nøye sammen.

Marit Andreassen, virksomhetsleder i KoRus – Nord, beskriver det slik:

«Brukerne av KoRus - Nord sine tjenester er hovedsakelig kommunene. Derfor er det sentralt

HVORDAN JOBBER KORUS?

Kompetansesenter rus (KoRus) er Helsedirektoratets forlengede arm ut mot ulike kommunale tjenester og spesialisttjenester. Vi er en «tjeneste for tjenestene», og vi jobber for å styrke kompetansen og kvaliteten i de relevante tjenestene innenfor sentrenes kompetanseområde, som i vårt tilfelle er rus, rusforebygging og tidlig intervensjon. Vi vektlegger også samarbeid og samordning med andre kompetansesentre og relevante fagmiljøer.

Hvert år mottar vi et oppdragsbrev fra Helsedirektoratet, som sier noe om fokusområder og retning i vårt arbeid. Målet er at Kompetansesenter rus (KoRus) skal sikre ivaretagelse, oppbygging og formidling av rusfaglig kompetanse, og gjennom dette bidra til å oppfylle nasjonale mål på rusfeltet i den enkelte region.



Her samarbeider KoRus – Sør og representanter fra «Brukerreferansegruppen» om innspill til neste års kurskatalog. Dette er bare en av mange måter KoRus benytter brukermedvirkning.

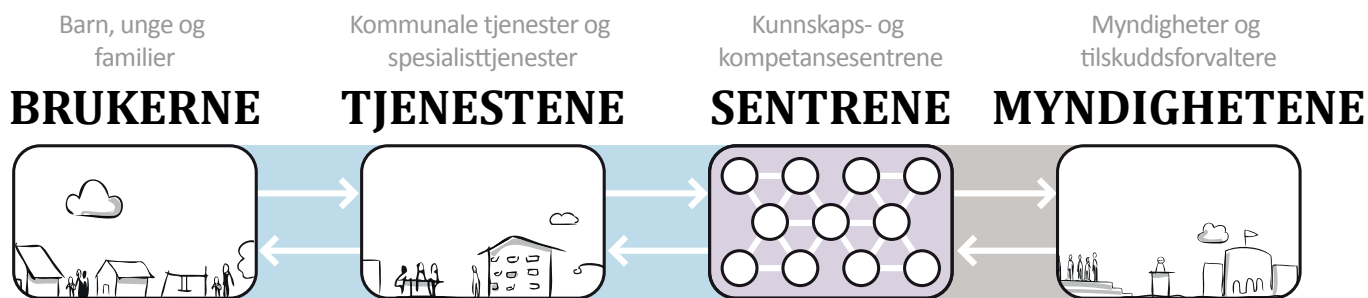
Fra venstre: Anne-Cathrine Utsigt (KoRus – Sør), Fred Rune Rahm (KoRus – Sør), Monika Landsverk (BAR), Trine Sindberg Hansen (Veiledningscenteret for pårørende til rusavhengige), Dag Myhre (LAR-Nett), Bettina Blakstad (LMS), Lene Nordhus (Mental Helse) og Reidar Vibeto Pettersen (KoRus – Sør).

for våre ansatte å ha dialog med tjenestene i kommunene rundt den bistanden vi skal gi, slik at vi blir mest mulig treffsikre i forhold til hva tjenestene har behov for med tanke på å gi sine sluttbrukere et best mulig tilbud.»

Det at de ansatte i kommunen skal være aktive deltakere i de tilbudene vi gir, er kanskje en form for

brukermedvirkning som har fått mindre fokus enn det vi tradisjonelt betegner som brukermedvirkning.

I rapporten «Fremtidens kunnskap- og kompetansesentre», utarbeidet av Kompetanse- og kvalitetsutvalget for Helsedirektoratet, blir brukermedvirkning forklart i modellen under :



Som denne modellen viser, er brukerne en sentral del både inn i tjenestene og videre i systemet.

Kilde: Kompetanse- og kvalitetsutvalget/Livework

- Stor legitimitet

Fordelene med brukermedvirkning er mange. Virksomhetslederne i KoRus nevner blant annet kvalitetssikring av tjenestetilbudet vårt, muligheten for å kunne sette brukerkunnskap i sammenheng med forskning, formidle gode brukerhistorier og respekten for menneskene som har et problem, som noen av fordelene.

KoRus jobber på ulike måter med representanter fra brukerorganisasjoner. Disse kommer blant annet med innspill til kurs, konferanser og andre aktiviteter på KoRus.

- Den erfaringsbaserte kunnskapen har stor legitimitet i KoRus, og brukersstemmen er viktig i utformingen av KoRus sine tilbud, sier Inger Eide Robertson, leder i KoRus Vest – Stavanger.

I KoRus Vest - Stavanger driver de blant annet «Starus», som er et sentralt møtepunkt og dialogforum mellom brukerrepresentanter, tjenesteytere og forskere. Noe du også kan lese mer om på side 26.

KoRus – Sør har etablert en brukerreferansegruppe, som blant annet har kommet med innspill til hvordan brukerperspektivet kan ivaretas basert på tildelingsbrevet fra Helse- direktoratet. Grappa møttes nå sist i september for å delta med innspill til neste årets kurskatalog.

- Dette er innspill som vi tar på alvor, og tar med oss når vi utformer kurstilbudene for neste år, sier Reidar Pettersen Vibeto som er faglig ansvarlig for brukerreferansegruppa i KoRus - Sør.

Tre i KoRus om brukermedvirkning



TROND LJØKJELL,
avdelingssjef i KoRus - Midt

Brugermedvirkning ivaretas på en god måte i praksis gjennom samtalemetoden MI som vi tilbyr opplæring i. Motiverende samtale bygger på brukerens indre motivasjon for endring, slik blir brukermedvirkning et bærende element. Andre eksempler på arbeidsmetoder som ivaretar brukermedvirkning på en god måte er nettverksmøte, som involverer pårørende som en viktig ressurs i behandlingen.

Vi har også brukerrepresentanter med i utformingen av ulike kurs og konferanser. Vi har imidlertid fortsatt et betydelig potensiale for styrking når det gjelder brukermedvirkning.



RAGNHILD AUDESTAD,
virksomhetsleder i KoRus Oslo

Jeg ser for meg at vi kan skille mellom tre ulike former for brukermedvirkning i KoRus:

1. Vi har fokus på metoder som fordrer deltakelse fra brukerne i behandlingsforløpet. Et eksempel er KOR (klient og resultatstyrt praksis). Brukernes tilbakemeldinger har betydning for den «behandlingen» de skal få. Dette betyr at brukerne i større grad er aktive deltakere i behandlingen.
2. Stadig flere tiltak ansetter erfaringskonsulenter. Dette blir på en måte «profesjonelle» brukerrepresentanter. Disse kan tilføre tiltakene nye blikk på de tjenestene de utfører.
3. Det er mer og mer utbredt å trekke inn brukere og brukerorganisasjoner i planleggingen av arbeidet vi gjør, som for eksempel i planlegging av konferanser.



SOLVEIG BREKKE SKARD,
virksomhetsleder i KoRus - Øst

Vi hjelper blant annet kommunen til å sette brukermedvirkning i system.

I tillegg har KoRus - Øst bidratt og samarbeidet med brukerstyrte sentre som Sagatun senter i Hamar, Stabburshella på Fagernes og Havang på Lillehammer. Dette er eksempler på levende og gode brukersentre, som er gode representanter inn i kommunenes planprosesser.

Vi har nå i et år hatt en medarbeider med brukererfaring, noe som har gitt vårt arbeid i kommuner og spesialisttjeneste en ny dimensjon og styrket brukerperspektivet i vårt arbeid.

I tillegg har vi hatt et aktivt brukersamarbeid i utvikling av et nytt kompetanseprogram «Familie- og pårørendestøtte» (les mer om dette på side 45).

Samarbeidet varierer

- Det kommer mye an på dedikerte fagfolk, sier Tommy Sjøfjell, brukerrepresentant ved KoRus - Sør.



Sjøfjell er brukerrepresentant i A-larm, leder av brukerrådet på Borgestadklinikken og medlem i referansegruppa i KoRus - Sør. Han har mange års erfaring som brukermedvirker, og opplever samarbeidet med KoRus som godt, men varierende.

- Det kommer an på dedikerte fagfolk. Noen er veldig flinke til å involvere brukere, sier han.

Sjøfjell skulle ønske KoRusene var pålagt å rapportere på kontakt med brukerorganisasjoner, slik at alle måtte forholde seg til det.

Viktig med gode møteplasser

- Det er viktig å skape gode møteplasser for brukerfeltet og KoRus, slik at KoRus kan se vår kompetanse sammen. Vår stemme er viktig i implementering av ny kunnskap. ROP (Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse) bruker for eksempel brukere mye når de skal implementere nye retningslinjer.

Han er usikker på hvor mye reell innflytelse brukerrepresentanter har generelt, men opplever at det er i ferd med å skje en positiv endring.

Gjennom referansegruppa i KoRus - Sør har vi for eksempel mulighet til å komme med forslag til kurs. Hvis vi kommer med en idé, og KoRus mener ideen er god, så blir det kurs. Brukerorganisasjonene har altså gjennom referansegruppa mulighet til å påvirke virksomheten, sier han.

- Mange gode krefter der ute

Gjennom referansegruppa blir også brukerfeltet kjent med KoRus sin virksomhet. Og ettersom brukermiljøene har bred kontakt med tjenesteapparatet som KoRus tilbyr tjenester til, kan det blir gode synergieffekter.

Sjøfjell har vært sentral brukermedvirker i KoRus - Sør i mange år, og mener det er viktig at kompetansemiljøene i KoRus er bevisste på å knytte flere kontakter i feltet.

- Det finnes mange gode krefter der ute, men som ikke slipper til fordi KoRus ikke kjenner til dem. Men med brukerreferansegruppa så er vi på rett spor, sier han.

